

2026春运大迁徙

## 公路铁路航空多方合力构建出行保障网



“综合服务群众工作站”迎来返乡群众。

## 昭通火车站

作为滇东北地区重要的铁路交通枢纽,昭通火车站2月初客流持续增长。今年,火车站通过加开列车、优化服务、科技赋能等多项举措,全力保障旅客平安、有序出行。

## 客流持续增长 多方保障应对高峰

2月2日一大早,昭通火车站候车大厅内已显忙碌,拖着行李箱的返乡学生、务工人员、探亲旅客络绎不绝,安检、候车、检票各环节却井然有序。据中国铁路成都局集团有限公司昭通火车站客运副站长闫大贵介绍,今年春运期间,火车站预计发送旅客9万人次,到达旅客5.2万人次。为应对即将到来的客流高峰,车站已制定专项保障方案,通过增加现场客运引导及服务人员、增配安检力量、增设安检通道等方式,提升旅客通行效率,缓解站内拥堵压力。

满足旅客出行需求是春运工作的核心。今年,昭通火车站根据图定列车基础上,进一步增开临时旅客列车,提升运输保障能力。自1月26日起,车站已加开一趟昭通往上海方向的旅客列车。据悉,春运期间,铁路部门还将加开往上海、广州等方向的临时旅客列车。“这意味着春节期间从昭通前往上海方向的列车每天将达到两趟。”闫大贵表示,此举不仅便利了昭通籍在沪、在粤务工人员返乡返岗,也是深化区域协作、加强地区间人员往来与经济联系的具体体现。

## 服务优化升级 便民举措更贴心

“现在坐火车确实方便多了,刷身份

证就能进站上车,学生还有优惠。”刚从贵阳返回昭通的大学生黄婧告诉记者。今年春运,铁路部门推出一系列优化升级的便民利民举措,为旅客出行提供更优质的服务。

昭通火车站客运值班员马勇详细介绍了三项新变化:一是优化了线上退票规则,乘车日期为2月2日及以后,通过12306平台支付成功且距开车时间4小时以上的订单,在支付成功后30分钟内办理退票,可享受免费退票服务;二是开通务工人员春运预约购票通道;三是优化学生优惠票服务,尤其针对2026年应届高校毕业生,在常规优惠基础上,额外增加了两次单程学生优惠票额度,满足学生求职等出行需求。

针对老、幼、病、残、孕等重点旅客群体,车站的服务更显温情。昭通火车站售票员李元焕介绍,除可在火车站现场寻求帮助外,老年人拨打12306客服电话,按提示转接人工服务并提供乘车需求信息,客服人员即可协助查询余票并尝试匹配席位。订票成功后,旅客可凭身份证件和订单号在全国任意车站取票,也可根据短信链接提示完成线上支付,此举大幅简化了老人线上购票的操作流程。

## 科技赋能与应急保障 护航平安旅途

今年春运,铁路部门充分运用大数据分析,动态研判客流走势,为灵活调整运力方案、精准开行临时列车提供科学依据。昭通火车站也提醒旅客:“如果第一时间没有买到车票,请使用12306官方候补功能,

该功能可更精准地捕捉需求缺口,从而助力铁路部门更高效地增开列车。”

面对冬季可能出现的雨雪冰冻等极端天气,昭通火车站已做好全面应急准备。站内储备了约两吨融雪剂用于道岔等关键部位除冰,并与供应商签订应急食品保障协议,预置了约2000份应急餐食。同时,火车站与地方交通部门、公交公司、出租车及网约车平台建立了应急联动机制,确保在铁路运输受天气影响时,旅客到站后能及时接驳疏散,保障出行链条的完整与顺畅。

## 旅客体验提升 温馨服务获点赞

在火车站候车室,准备前往义乌务工的李特夫妇对车站的服务表示满意。“环境挺干净,有热水供应,广播提示也很清晰。现在用手机购票,刷证进站,省去了以前排队取票的麻烦,方便多了。”李特说。便捷的数字化服务与人性化的传统服务相结合,让春运旅途更加舒心。

据悉,整个春运期间,铁路部门将持续关注客流变化,动态调整服务措施。昭通火车站乘务员也提醒广大旅客,出行前合理规划行程,务必携带与票面信息一致的有效身份证件,提前到达车站办理进站手续,为安检、检票留足时间。同时,提前了解铁路禁止和限制携带物品的规定,在旅途中看管好随身行李,照顾好同行的老人与儿童。



交警与志愿者为旅客提供服务。

## 服务升级 出行更加便捷

在优化旅客出行体验方面,车站持续推进“点对点、站到站”直达班线运营模式,并计划在迎丰桥新增前往昆明的乘车点,方便周边居民就近乘车,减少中转周转。

此外,车站依托“昭交约车”微信公众号平台,推出预约式有偿接送服务。旅客只需通过手机操作,即可预约车辆,实现“从家门口到车站”“从车站到家门口”的点对点衔接,进一步提升出行便利性。

## 科技护航 筑牢安全防线

安全是春运工作的生命线。昭通客运中心站将科技手段深度融入安全监管工作,监控中心实行24小时专人值守制度。工作人员通过GPS定位系统和实时视频监控,对所有运行车辆开展全过程、不间断的动态跟踪。“一旦系统监测到超速、驾驶员接打电话等违规行为,平台将自动报警,我们会立即通过后台发送警示信息,及时干预纠正。”昭通客运中心站监控中心工作人员闵仁艳说。

据了解,春运前夕,车站所有监控岗

位人员均已接受专项应急培训,以提升在高强度运输保障中的快速反应与应急处置能力。车站还与气象、交警、运管等相关部门建立联动机制,共同应对恶劣天气、道路拥堵等突发状况,合力保障运输通道的安全畅通。

## 增强意识 穷实人文关怀

昭通客运中心站高度重视驾驶员队伍的安全意识与服务质量。据驾驶员郑顺文介绍,昭交集团每月组织安全培训已成常态,驾驶员出车前必须严格执行不少于一个小时的车辆安全例检,确保车况良好。郑顺文说:“安全永远是第一位的,平稳驾驶是乘客最基本的需求,我们同时也要用心服务好每一位旅客。”目前,昭通客运中心站正以充足的运力、严密的监控和细致的服务,全力护航每一位旅客的平安返乡之路。

## 昭通机场

春节的脚步渐近,游子归乡的心情愈加迫切。对于劳务输出大市昭通而言,一年一度的春运,承载着全市近130万外出务工人员的团圆期盼。近日,为切实服务好这一庞大群体的返乡返岗出行需求,昭通机场携手市人力资源和社会保障局,共同推出了一系列充满人情味的航空出行服务,将便捷与温暖融入旅程的每一个环节。

昭通有大量劳动者奔赴全国各地,仅浙江地区便有约60万昭通籍务工人员。航空出行以其高效、舒适的优势,成为越来越多务工人员往返东西部的选择。目前,昭通机场已开通直达杭州、上海等城市的航线,每日还稳定运营三班至昆明的航班,织就了一张衔接四方的空中网络,方便务工人员通过中转便捷归家、奔赴岗位。

昭通机场内,“返乡返岗服务岗”的标识格外醒目。身披绶带的志愿者主动为旅客提供从值机到行李托运的全程引导服务。候机区一隅,“暖心驿站”开放,免费的热饮驱散旅途寒意,充足的充电设备与流畅的Wi-Fi让候机时光不再漫长。针对老、弱、病、残、孕等需要特别关照的旅客,机场还备有轮椅,并提供优先登机与贴心陪护服务,力求让每一段旅程都安心无忧。

今年,昭通机场首次推出的“特色航班”。昭通机场副总经理梁源介绍,针对返乡务工人群,机场推出了专项购票优惠,切实降低旅客出行成本。不仅如此,当航班抵达时,身着绚丽民族服装的工作人员会夹道相迎,将一份份精心准备的伴手礼送到旅客手中。礼袋中,既有融合地方特色的机场文创产品、航班时刻表,还有人社部门提供的政策指南,于细微处体现着家乡的惦念与政府的关怀。“我们希望通过这些

特色服务,提升广大旅客,特别是务工朋友们的出行体验,营造一个温馨便捷的出行环境。”梁源说。

暖心的服务背后,是坚实的安保保障。作为机场安全运行的“守护盾”,昭通机场消防大队实行准军事化管理,24小时执勤备战,恪守“救人第一、科学施救”的原则。全队38名指战员各司其职,每日早晚对车辆器材进行例行检查。据消防员陈伟介绍,春运前夕,队伍还新增了两台消防车,严格按照民航最高保障标准配备了大功率主力泡沫车、重型泡沫车及火场照明车等专业装备,以高水平备战、高效率处置,筑牢机场的消防安全防线,为每一架起降的航班、每一位过往的旅客保驾护航。

温暖的举措收获了真切的回响。从杭州飞抵昭通的航班降落,旅客们步出廊桥,便收到充满仪式感的欢迎礼,惊喜的笑容在人们脸上绽开。返乡探亲的张女士接过礼物,难掩激动地说道:“外出一年了,特别想家。一下飞机就收到礼物,真的很高兴!”在浙江宁波务工的迟女士也表示:“一下飞机就感受到这份心意,挺开心的。”在外求学的大学生洪俊杨,则对机场播放的歌曲《昭通是我美丽的家》感触颇深:“听到这歌就知道到昭通了,到家了!”

从降低成本的优惠机票、充满人文关怀的特色礼遇,到无微不至的引导服务、专业可靠的应急保障,2026年春运,昭通机场以多方协作,用心铺就了一条温情的返乡返岗之路。这不再仅仅是一条空间位移的交通线,更是由政府、企业、社会各界同心协力,共同勾勒出的一条充满温度与安全的“团圆通道”。它让每一次离别充满希望,让每一次归来饱含温暖。



春运期间,昭通迎来返乡潮。